



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

---

**Bogotá D.C., siete (07) de mayo de dos mil veintiuno (2021)**

**Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2021-00523-00**

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por **ORLANDO MATIZ DELGADO** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

**I. Antecedentes**

**1.** Orlando Matiz Delgado instauró acción de tutela en contra de Scotiabank Colpatria S.A., solicitando la protección de su derecho fundamental de petición, razón por la cual solicitó:

**«PRETENSIÓN PRIMERA: [...]»**

**«PRETENSIÓN SEGUNDA:** *Se reconozca mi derecho fundamental de petición al cual tengo derecho en virtud del artículo 23 de la Constitución Política Nacional. Que se dé respuesta, completa, detallada y verificable con archivos verídicos enviados a las centrales de riesgo, a la petición hecha por mí, a la entidad para verificar que se cumplió con lo establecido en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 relacionado a los 20 días de diferencia entre la comunicación previa al reporte negativo y el envío de la información a las centrales de riesgo para que el usuario pueda contrastar aspectos relacionados al monto y la fecha de pago.»*

**«PRETENSIÓN TERCERA:** *Que se le ordene a la entidad accionada, que, dentro del término de las 24 horas siguientes al fallo, **DISPONGA ANTE SU DESPACHO LA RESPUESTA COMPLETA Y DE FONDO DE MI DERECHO DE PETICIÓN** para verificar que se cumplió con lo establecido en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 relacionado a los 20 días de diferencia entre la comunicación previa al reporte negativo y el envío de la información a las centrales de riesgo para que el usuario pueda contrastar aspectos relacionados al monto y la fecha de pago.»* [Ind. Exp. Electrónico Fl. 4 001EscritoAccionTutela]

**2.** Sustentó el amparo, en síntesis, así:

**2.1.** Que la accionada registró un reporte negativo ante las centrales riesgo por la obligación «No. \*\*1246», el cual se llevó a cabo sin cumplir con el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, por lo que considera que se afectaron sus derechos al buen nombre y habeas data, por lo cual, la entidad debe demostrar que cumplió con lo dispuesto en el citado artículo así:

*«1. La comunicación previa.»*

*«2. Soporte veraz de la fecha en la que envió la información del primer vector negativo a las centrales de riesgo.»*

**2.2.** En respuesta emitida el 20 de abril de 2021 a su solicitud, la cual fue enviada el 26 de marzo de 2021, en los siguientes términos:

*«Con relación a la comunicación previa se envió **NO APORTARON ABSOLUTAMENTE NADA, INCLUSO SAN UNA PLATAFORMA PARA RESPONDER QUE NO FUNCIONA Y QUE NO DEJA VER LAS IMÁGENES.**»*

*«Pero con relación al soporte veraz de la fecha en la que envió la información del primer vector negativo a las centrales de riesgo no se evidencia que la accionada me hubiese indicado la fecha exacta en la cual realizó el reporte negativo a las centrales de riesgo, ni me hubiese allegado los documentos o soportes con los cuales ofició a dichas entidades la información del reporte.»*

Las respuestas dadas por la entidad son incompletas, ya que «no cuenta con los soportes necesarios para demostrar que el reporte se realizó bajo los requerimientos de la Ley 1266 de 2008, precisamente el Artículo 12», generando así una omisión frente a sus deberes constitucionales

**2.3.** Por consiguiente, considera que su solicitud no ha sido resuelta y no puede corroborar con la información aportada, que entre la comunicación previa y el envío de la información del primer vector negativo a las centrales de riesgo hubo por lo menos 20 días de diferencia. [Ind. Exp. Electrónico 001EscritoAccionTutela]

**2.4.** Con el escrito de tutela, aportó copia de un derecho de petición dirigido a Scotiabank Colpatria S.A., en el que peticona lo siguiente:

*«Primero: solicito respetuosamente que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia.»*

*«Segundo: Solicito los documentos o soportes con los cuales se ofició a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo.»*

*«Tercero: Solicito el archivo modificaciones en línea y estadística de modificaciones ya que NO SON ARCHIVOS QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE OTROS USUARIOS.»*

*«Cuarto: Solicito a la entidad que me envíe la información de la FECHA DE CORTE y la FECHA RECIBIDO MEDIO de cuando se envió a centrales de riesgo la información del primer vector negativo. Con esta información, junto con el archivo MODIFICACIONES EN LÍNEA yo puedo verificar exactamente cuándo se ofició a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo.»*

*«Quinto: Solicito respetuosamente a la entidad que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora.»* [Ind. Exp. Electrónico Fl. 3 003AnexoDosEscritoTutela]

## II. El Trámite de Instancia

**1.** El 27 de abril de 2021 se admitió la acción de tutela y se vinculó en la parte pasiva a la Superintendencia Financiera de Colombia, Datacredito y Cifin, así mismo, se ordenó el traslado a la entidad accionada y a las vinculadas, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. Además, se requirió al accionante para que en el término de tres (03) días, allegara documento que acreditara la radicación del derecho de petición ante SCOTIABANK COLPATRIA S.A. [Ind. Exp. Electrónico 006AutoAdmiteAccionTutela202100523]

**2. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** señaló que, no le constan los fundamentos facticos relacionados con los desacuerdos entre el accionante con la vigilada Scotiabank Colpatria por el reporte negativo registrado en centrales de riesgo y las inconformidades por la respuesta incompleta que le brindaron sobre la notificación previa al reporte y la fecha en que se envió el primer vector de información a los operadores de información. Así mismo que en lo expuesto por el accionante no mencionó el actuar de esta entidad, por lo que se infiere que no existe acción u omisión de la Superintendencia que haya vulnerado las garantías fundamentales del accionante.

**2.1.** Que, revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental -SOLIP, encontraron que el accionante adelanta un trámite administrativo de queja por hechos similares bajo el radicado No. 2021070561.

El accionante, 29 de marzo de 2021 radicó ante la Superintendencia, una copia de la petición enviada a Scotiabank Colpatria, relacionada con un reporte negativo, por lo que, requirió al banco para que diera respuesta escrita directamente al quejoso, la cual, debía ser clara, comprensible y de fondo y que de la misma allegara copia a esa entidad. Que en el momento en que la Superintendencia reciba y analice la respuesta de la vigilada, se pronunciara dentro del marco de sus competencias y atribuciones administrativas. [Ind. Exp. Electrónico 013ContestacionTutelaSuperFinanciera20210429].

Por lo expuesto, solicitó su desvinculación de la presente acción.

**3. EXPERIAN COLOMBIA S.A.** indicó que, el accionante registra un dato negativo relacionado con la obligación No. 400001246 adquirida con Banco Colpatria, que incurrió en mora durante «27 meses» y que canceló la obligación en julio de 2019, en consecuencia «la caducidad del dato negativo se presentará en julio de 2023».

Que, como operador de información, *«tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.»* y que en el presente caso no ha omitido, ni dilatado la caducidad del dato negativo, ya que teniendo en cuenta la fecha de cancelación reportada por la fuente, ésta aún no ha operado.

**3.1.** Así mismo señaló, que no es su obligación de comunicar al titular con anterioridad al registro de un dato negativo, lo cual le corresponde a la fuente y que tampoco es responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente. [Ind. Exp. Electrónico 015ContestaciondeExperianColombia]

Por lo expuesto, solicitó se deniegue la presente acción, teniendo en cuenta que *«las obligaciones adquiridas con BANCO COLPATRIA no se ha cumplido con el término de permanencia previsto en el artículo 13 de la Ley citada.»* Así mismo pidió su desvinculación de esta.

**4. SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** señaló que, el accionante presentó su primera solicitud el 23 de marzo de 2021, por lo que considera que el derecho de no ha sido trasgredido, debido a que de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, el término para responder derechos de petición es de 30 días hábiles, por lo tanto, en el presente caso el término vence el 11 de mayo 2021.

**4.1.** Sumado a lo anterior, dio respuesta al accionante el 20 de abril de 2021, el 29 de marzo de 2021 dio alcance a dicha comunicación atendiendo nuevamente su requerimiento de forma clara, completa y de fondo, dirigida a Orlando Matiz al correo electrónico [asesorespyo@gmail.com](mailto:asesorespyo@gmail.com), de fecha 29 de abril de 2021, con referencia derecho de petición, en los siguientes términos:

*«En respuesta a la comunicación por usted allegada a nuestra entidad de forma directa y por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual solicita soportes asociados con el estado del reporte del crédito No. \*\*1246 ante las centrales de riesgo, al respecto nos permitimos dar alcance a la respuesta emitida el pasado 20 de abril de 2021, con el objetivo de informarle lo siguiente:»*

*«[...]»*

*«2. Respuestas a las peticiones elevadas»*

*«2.1. En respuesta al primer punto de sus peticiones a través de la cual solicito, "...me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia", al respeto nos permitimos aclarar que:*

*«a) El Banco remite la información del estado de las obligaciones y las novedades de estas, a las entidades que administran la información financiera; Datacrédito y TransUnion por medio magnético.»*

*«b) El reporte por medio magnético fue efectuado tal como se indica en el siguiente cuadro, al tenor de lo detallado en el punto 1 del presente documento: [...]»*

*«2.2. En respuesta al segundo punto de sus peticiones a través del cual solicito, "...los documentos o soportes con los cuales se ofició a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo.", al respecto nos permitimos reiterar lo mencionado en el punto 2.1. del presente documento, toda vez que le Banco remite la información del estado de las obligaciones y las novedades de estas, a las entidades de información financiera Datacrédito y TransUnion por medio magnético y que no es posible acceder a su solicitud de remisión de documentos y/o soporte requerido por las razones expuestas. [...]»*

*«2.3. En respuesta al tercer punto de sus peticiones a través del cual requiere, "... el archivo modificaciones en línea y estadística de modificaciones ya que NO SON ARCHIVOS QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE OTROS USUARIOS.", reiteramos lo ya contestado en el punto 2.1. del presente documento, toda vez que le Banco remite la información del estado de las obligaciones y las novedades de*

estas, a las entidades de información financiera Datacrédito y TransUnion por medio magnético y que no es posible acceder a su solicitud de remisión de documentos y/o soporte requerido por las razones expuestas.»

«En suma de lo ya expresado se agrega que desde el momento en que se celebra un contrato bancario entre Scotiabank Colpatría S.A. y cada cliente contratante, el Banco reporta periódicamente (mensualmente) el comportamiento crediticio y financiero del titular de los productos ante las centrales de información legalmente constituidas, punto sobre el cual se resalta que: [...]»

«2.4. En respuesta al cuarto punto de sus peticiones a través del cual solicita "... me envíe la información de la fecha de corte y la fecha recibido medio de cuando se envió a centrales de riesgo la información del primer vector negativo. (...)", al respecto le pedimos remitirse a la información ya suministrada en el primer punto del presente comunicado, mediante la cual se hace la aclaración respectiva.»

«2.5. Finalmente, respecto al quinto punto de sus peticiones, y de acuerdo con lo explicado a lo largo del presente comunicado, confirmamos que la información reportada ante las centrales de información financiera se encuentra actualizada, es veraz, exacta, y conforme al estado actual de su *portafolio*.»

«De conformidad con lo anterior, una vez es normalizado el estado de los créditos, es importante se tenga en cuenta que el Tiempo de Permanencia de la Información establecido en el artículo 13 de la Ley de Habeas Data, reglamentado por el Decreto 2952 de 2010, el dato negativo tendrá una permanencia del doble del tiempo de la mora contada a partir del momento del pago, si presentan moras inferiores a dos (2) años. Sin embargo, tendrá una permanencia de cuatro años contada a partir del momento del pago de la obligación si la mora fue superior a dos (2) años. [...]» [Ind. Exp. Electrónico Fls 5 - 8 047ContesatcionTutela]

**4.2.** Señaló que se presenta la existencia de la carencia de objeto por hecho superado, teniendo en cuenta que la comunicación del 29 de abril de 2021, fue remitida al correo electrónico incorporado en la presente acción [asesorespyo@gmail.com](mailto:asesorespyo@gmail.com) desde su buzón institucional [serviciente-defensi@colpartria.com](mailto:serviciente-defensi@colpartria.com) y del cual anexa captura de pantalla.

Con lo anterior, queda completamente acreditado que la petición del accionante fue atendida de manera íntegra, completa y congruente. Con lo que concluye que no está transgrediendo de ninguna manera del derecho fundamental de petición. [Ind. Exp. Electrónico 047ContesatcionTutela]

Por lo expuesto, solicitó se declare la improcedencia de la presente acción.

**5. CIFIN S.A.S. [TransUnion®]** manifestó que, consultada la información, comercial, crediticia y de servicios, el accionante no registra datos negativos reportados por la fuente Scotiabank Colpatría S.A.

**5.1.** Señaló que la entidad no puede ser condenada en la presente acción debido a que, en su rol de operador, no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes. Que no es responsable por el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, dado que los conflictos que se generen con ocasión a la relación contractual surgida entre los titulares y las fuentes son únicamente responsabilidad de éstas últimas.

**5.2.** Indicó que en el escrito de tutela no manifestaron que el derecho de petición haya sido presentado ante esa entidad y que además no existe prueba de ello, motivo por el cual, solicitó su exoneración y desvinculación de la presente acción. [Ind. Exp. Electrónico 054ContestacionTutelaTransunion]

### III. Consideraciones

**1.** De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

**2.** De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el **problema jurídico** que consiste en determinar si la accionada vulnera el derecho fundamental de petición del señor Orlando Matiz Delgado, al no haber dado respuesta a su solicitud.

**3.** La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.<sup>1</sup>

**3.1.** De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

**3.2.** La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

**3.3.** Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.<sup>2</sup>

**4.** En el caso objeto de análisis el accionante interpone acción de tutela, al considerar que la accionada, vulnera su derecho fundamental de petición, al no proferir respuesta de fondo a la petición radicada del «26 de marzo de 2021» y descrita en el numeral **2.3.** del acápite de los antecedentes de la presente acción.

**5.** Ahora bien, se advierte que si bien el accionante no atendió el requerimiento que se le realizó en el auto que admitió la presente acción de tutela, en el cual se le requirió para que allegara los documentos que acreditaran la radicación efectiva del derecho de petición ante Scotiabank Colpatria S.A., cierto es que la entidad accionada aceptó la radicación y señaló conocer el derecho de petición al punto que procedió a dar respuesta a la misma, manifestado lo siguiente: «*En respuesta a la comunicación por usted allegada a nuestra entidad de forma directa y por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual solicita soportes asociados con el estado del reporte del crédito No. \*\*1246 ante las centrales de riesgo, al respecto nos permitimos dar alcance a la respuesta emitida el pasado 20 de abril de 2021, con el objetivo de informarle lo siguiente:*» [Ind. Exp. Electrónico Fl. 2 047ContesatcionTutela].

**5.1.** De lo anterior, se advierte que la entidad accionada alegó que otorgó respuesta al derecho de petición elevado por **Orlando Matiz Delgado**, según copia de la respuesta con fecha del 29 de abril de 2021, referencia derecho de petición y dirigida al correo electrónico [asesorepyo@gmail.com](mailto:asesorepyo@gmail.com). [Ind. Exp. Electrónico Fl. 2 047ContesatcionTutela], tal situación no puede de plano darse por cierta, toda vez que de la documental aportada **no se acredita la entrega efectiva de la respuesta** ya que tan solo allegó una «captura de pantalla» del correo electrónico dirigido a [asedorepyo@gmail.com](mailto:asedorepyo@gmail.com) [Ind. Exp. Electrónico Fl. 9 047ContesatcionTutela].

Más allá de que la respuesta sea favorable o no al peticionario, esta debe cumplir con las características antes enunciadas. Así mismo, la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real, verdadera y cumplir con el propósito de que la respuesta de la accionada sea conocida a plenitud por el solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

**6.** Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: “Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente”.

Con lo expuesto, se evidencia la vulneración al derecho de petición del accionante por parte de **Scotiabank Colpatria S.A.**, al no haber notificado en debida forma la respuesta a su requerimiento.

**7.** Por último, se ha de desvincular, se ha de desvincular del trámite de la presente acción de tutela a Superintendencia Financiera de Colombia, Datacredito y Cifin, porque no vulneraron los derechos de la parte accionante.

<sup>1</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.  
<sup>2</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

#### IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### Resuelve:

**PRIMERO. CONCEDER** el constitucional que invocó **ORLANDO MATIZ DELGADO** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

**SEGUNDO. ORDÉNAR** a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** que, en el término de cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, de respuesta de manera clara, precisa y congruente a cada uno de los puntos contenidos en el derecho de petición radicado del 26 de marzo de 2021 por **ORLANDO MATIZ DELGADO** y adelante todas las diligencias necesarias a fin de notificar la respuesta en el término ordenado.

**TERCERO. DESVINCULAR** del trámite de la presente acción de tutela a la **Superintendencia Financiera de Colombia, Datacredito y Cifin**, porque no vulneraron los derechos del accionante.

**CUARTO. NOTIFICAR** esta determinación a la accionante y a la accionada, por el medio más expedito y eficaz.

**QUINTO.** Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

#### Comuníquese y Cúmplase

**FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA**  
**JUEZ**

Firmado Por:

**FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**64e6076bd92300eee5023b056e04a53dd72defac79583a3911710eaec737b667**

Documento generado en 07/05/2021 04:01:45 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**